

ПРИМЕНЕНИЕ ИНСТРУМЕНТАЛЬНОЙ СРЕДЫ ARIS ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СМК НА БАЗЕ ISO 9001

Международный стандарт ISO 9001 требует, чтобы система менеджмента качества (СМК) ориентировалась на бизнес-процессы предприятия. Применение процессного подхода облегчает участие сотрудников предприятия в создании СМК и позволяет более полно использовать их творческий потенциал. Перспективным с этой точки зрения представляется использование программного пакета ARIS Toolset, который поддерживает процессный подход и помогает анализировать, моделировать и оптимизировать все процессы, обеспечивающие высокое качество продукции/услуги.

В настоящей работе продемонстрировано применение системы ARIS как инструмента повышения эффективности СМК за счет приведения системы управления качеством на предприятии в соответствие к ключевым требованиям МС ISO 9001.

На первом этапе работы описана последовательность действий, позволяющая четко сформулировать стратегические цели и связать их с существующими в компании бизнес-процессами. Определение целей компании и их иерархии реализуется в модели «Диаграмма целей». На верхнем уровне располагаются стратегические цели компании, которые разбиваются на цели более низкого уровня – подстратегии. Подстратегии направлены на определенные области бизнеса.

Связь между диаграммами осуществляется с помощью объекта типа «Функция». Для каждой цели можно отобразить функции, которые являются бизнес-процессами верхнего уровня, обеспечивают достижение целей компании и, в свою очередь, представляются тоже в виде системы процессов, но уже более низкого уровня. Низкоуровневые процессы описывают деятельность компании на местах, с четкими бизнес-ролями и ответственными за их выполнение. Последовательность функций отображается в виде диаграммы, где для каждой функции определены начальные и конечные события. События запускают (активируют) функции и являются результатом их выполнения.

Далее в работе продемонстрирована возможность системного документирования в среде ARIS для эффективного планирования, выполнения и управления процессами организации при реализации требований МС ISO 9001. Перекрестные ссылки, хранящиеся в системе, обеспечивают целостность и непротиворечивость архитектуры процессов.

Для описания организационной структуры предприятия использованы организационные диаграммы, которые связаны с процессами, что позволяет определить, кто за какое задание несет ответственность. Процессные модели в ARIS позволяют различать: отвечает организационная единица за определенную функцию, выполняет ее, включается в функцию или же нуждается в информации.

Должностные инструкции (ДИ) – список функций, выполняемых сотрудником в цепочке различных процессов. При оптимизации процессов, реструктуризации организации перераспределение ответственности отражается посредством автоматической актуализации ДИ, что делает её рабочим инструментом в управлении персоналом.

Для публикации моделей в HTML-формате используется продукт семейства ARIS — ARIS Web Publisher. Применение ARIS Web Publisher как средства коллективного доступа к модели для персонала — это ключевой момент в практической работе по созданию бизнес-моделей и их внедрению в деятельность компании. Любой сотрудник может использовать модель как рабочую инструкцию и вносить свои собственные предложения по улучшению работы.